

JEFE DE CONTROL INTERNO: Jorge Hernán Henao Zuluaga

Periodo Evaluado: Enero a Diciembre de 2018

Fecha de Elaboración: 23 de Enero de 2019

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al manejo y respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos presentados en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de Diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

## RESUMEN VENTANILLA ÚNICA ENERO A DICIEMBRE 2018 PQRS

PQRS Recibidas de 1 de Enero al 31 de Diciembre 2018	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones oficiales externas	289	6,98
Derecho de petición – consulta	124	3,00
Derechos de petición alumbrado publico	146	3,53
Derechos de petición otros casos	81	1,96
Recursos de reposición	3	0,07
Solicitudes alumbrado publico	297	7,17
Solicitudes devolución dinero	319	7,71
Solicitudes oficiales	34	0,82
Solicitudes valorización	19	0,46
Solicitudes de acceso a la información publica	26	0,63
Agradecimiento	1	0,02
Petición	184	4,44
Queja	19	0,46
Reclamos	249	6,01
Sugerencias	11	0,27
Buzón	1	0,02
Solicitudes Informativas no Rta	662	15,99
Solicitud tarifa impuesto alumbrado publico	1675	40,46
<b>TOTALES</b>	<b>4140</b>	<b>100,00</b>

En relación con el consolidado, la mayor representación estuvo asociada a las solicitudes Tarifa Impuesto Alumbrado Público, seguidas de Solicitudes Informativa No Rta, Solicitudes Devolución Dinero y Solicitudes de Alumbrado Público.

## CANALES DE RECEPCIÓN

CANALES DE RECEPCIÓN	PRESENCIAL CIAC	BUZÓN	E-MAIL Y REDES SOCIALES	FÍSICAS	TELÉFONO	TOTAL
TOTAL	1579	1	198	2001	361	4140
TOTAL %	38,14	0,02	4,78	48,33	8,72	100,00

Frente a los canales de petición el 48,33% fueron de manera físicas, seguida de presenciales CIAC, telefónicas y E-MAIL y redes sociales

## EFICACIA EN LA RESPUESTA A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación se detalla el total de peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias durante el semestre analizado.

ESTADO/ÁREA	CERRADA A TIEMPO	% CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	% CERRADA RETRASADA	EN PROCESO	% EN PROCESO O CON TIEMPO	ABIERTA RETRASADAS	% ABIERTAS	TOTAL	TOTAL %
Gerencia	35	100%	0	0%	0	0%	0	0.00%	35	100%
Unidad Técnica	1163	87.7.%	86	6.49%	73	5.50%	3	0.31%	1325	100%
Unidad Jurídica	251	93.%	12	4.40%	7	2.60%	0	0.00%	270	100%
Unidad Financiera y Administrativa	2078	83.60%	44	1.76%	344	13.64%	20	0.80%	2486	100%
Gestión Humana	17	94.45%	1	5.55%	0	0	0	0.00%	18	100%
Área de Sistemas	1	100%	0	0	0	0	0	0.00%	1	100%
Comunicaciones	4	100.%	0	0	0	0	0	0.00%	4	100%
Control Interno	1	100.%	0	0	0	0	0	0.00%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3550</b>		<b>143</b>		<b>424</b>		<b>23</b>		<b>4140</b>	<b>100%</b>



La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la unidad Financiera, en donde se concentraron 2078 solicitudes recibidas, seguido por la unidades Técnica y Administrativa y la Unidad Jurídica que atendieron 1163 y 251 requerimientos.

## Conclusiones

La entidad debe establecer controles para mejorar el proceso de respuesta ante peticiones quejas y reglamos por cuanto se puede observar que el cumplimiento ha sido de un 83.88%, lo que significa que la entidad está ante un riesgo alto de daño de imagen reputacional.

Se debe Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRS o frente al trámite de las mismas en general.

Establecer controles en el sistema Admiarchi en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario que la respuesta por su complejidad requiere de ampliación de términos, sin que en todo caso se genere la misma dentro de los términos de dicha ampliación, lo anterior, a efectos de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.



**JORGE HERNÁN HENAO ZULUAGA**  
**ASESOR CONTROL INTERNO**